抜き取ってお読みください

市民生活センターをご存じですか？

相談無料

センターではいろいろな相談を受け付けています。

クーリング・オフマン

市民生活センターでは、契約上のトラブルや悪質商法による被害などの消費生活にかかわる相談を受け付けているほか、法律相談や交通事故相談も行っています。

消費生活相談

相談直通電話 **256-0800**

相談時間 午前９時～正午・午後１時～午後４時

※面談による相談も受け付けています。

インターネット消費生活相談もご利用ください。

市民生活センター（市民総合相談課）ホームページ

http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html

消費生活土・日・祝日電話相談

相談直通電話 **257-9002**

相談時間 午前10時～午後４時

センターが休みの土曜、日曜、祝日に、電話による相談を受け付けています。

多重債務相談

相談直通電話 **256-3160**（さいむゼロ）

相談時間 午前９時～正午 午後１時～午後４時

弁護士による多重債務特別相談等をご案内します。

市政一般相談

相談直通電話 **256-2007**

相談時間 午前９時～正午 午後１時～午後５時

弁護士による無料法律相談

受付電話 **256-2007**

受付時間 午前９時～正午 午後１時～午後５時

開催日	開催時間	定員	申込み
月・火・木曜	午後１時30分～午後４時	15名	当日午前９時から整理券配付
金曜	午後１時30分～午後４時	15名	前の週の月曜午前９時から電話予約
第２・４水曜	午後６時～午後８時	12名	前の週の月曜午前９時から電話予約

※いずれも１人当たりの相談時間は20分（面談のみ）

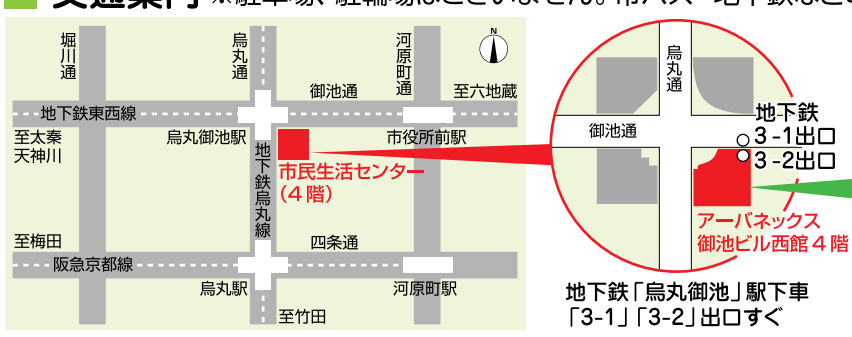
弁護士による無料法律相談は、毎週水曜日に区役所・支所でも行っています。受付方法は、各区役所・支所まちづくり推進課にお問い合わせください。

交通事故相談

相談直通電話 **256-2140**

相談時間 午前９時～正午 午後１時～午後５時

※面談による相談も受け付けています。

出前講座について

消費生活相談員が「悪質商法の手口と対処法」について出前講座（60分）を行います。 **256-1110**

地域や団体で、悪質商法などのトラブルに関する学習会を検討されている場合は、お気軽にご相談ください。

交通案内

※駐車場、駐輪場はございません。市バス・地下鉄などの公共交通機関をご利用ください。

地下鉄「烏丸御池」駅下車「3-1」「3-2」出口すぐ

発行

市民生活センター

（文化市民局市民生活部市民総合相談課）

閉庁日 土・日・祝日
年末年始（12月29日～1月3日）

〒604－8186
京都市中京区烏丸御池東南角
アーバネックス御池ビル 西館４階
TEL.256-1110　FAX.256-0801

平成23年３月発行　京都市印刷物　第225041号

複数の業者からの多額の借り入れでお困りではありませんか？

多重債務とは

　消費者金融やクレジットカード会社などの複数の金融業者からお金を借りて、自分の返済能力を超えてしまう状態を言います。生活苦あるいは事業資金の資金繰りのためにお金を借りてしまったり、思いもかけない失業や毎月の収入の減少が原因で、借金を重ねてしまうことがあります。また、クレジットカードの無計画な利用が原因になることもあります。

　多重債務問題が深刻な社会問題になったことから、貸金業法が改正され、平成22年6月に完全施行されました。同法の施行に伴い、貸金業者から「年収の3分の1」を超える新たな借り入れができなくなるなど、借り入れの規制が強化されています※。借金のための借金は根本的な解決になりません。多重債務問題に限らず、借金の返済に困ったら、市民生活センターにご相談ください。ご事情をお伺いしたうえ、当センターで実施している弁護士による 多重債務特別相談（無料、45分）などの予約をお取りいたします。

※消費者金融などの貸金業者やその貸し付け等が同法による規制の対象。

多重債務 相談窓口

相談直通電話

256-3160（さいむゼロ）

その他法律専門家の多重債務相談窓口

京都弁護士会

京都市中京区富小路通丸太町下る

☎231-2378

相談時間　月～金　午前9時30分～正午
午後1時～4時
午後6時～8時30分（※）
※夜間相談は京都タワービル3階で開催

予約優先　●初回無料（30分）

京都司法書士会

京都市中京区柳馬場通夷川上る五丁目232番地の1

☎255-2566

相談時間
月・水・金　午後　3時～5時
木　午後　7時～9時
土　午前10時～正午
日　午後　2時～5時

予約制　●無料（30分）
●同一案件の事例につき2回まで

日本司法支援センター京都地方事務所（法テラス京都）

京都市中京区河原町通三条上る恵比須町427
京都朝日会館 9F

☎050-3383-5433

相談時間　月～金　午前10時～正午
午後1時30分～4時

予約制　●収入・資産が一定基準以下の方のみ対象
●無料（30分）
●同一案件の事例につき3回まで

相談フロー図

相談者

↓

市民生活センター　☎256-3160（さいむゼロ）　無料 秘密厳守

↓

多重債務特別相談（無料）

弁護士会や司法書士会による無料相談

> 経済的にお困りの方に、弁護士や司法書士に支払う費用の立て替えを行う、日本司法支援センター（法テラス）の制度です。費用の立て替えの申し込みは、弁護士や司法書士を通じて行いますので、まずは当センターや弁護士会、司法書士会、法テラス京都の無料法律相談を受けてください。立て替えた費用については、原則として毎月分割で償還（返金）することになります（無利息）。

↓ 民事法律扶助による費用の立て替え（所得制限あり）

弁護士や司法書士の受任

↓ 取り立てがストップ！

> 債務整理を受任した弁護士、司法書士が、貸金業者にその旨を通知すれば取り立てが止まります。

状況に応じた解決

債務整理の主な方法

任意整理

借金総額が比較的少なく、引き直し計算※で減額が見込まれる場合に、裁判所を通さず、依頼を受けた弁護士や司法書士が、直接金融業者等と話し合って、借金の額や返済方法を確定する方法。話し合いに応じない金融業者等に対する強制力はありません。

特定調停

借金をしている金融業者が少なく、引き直し計算※で減額が見込まれる場合、簡易裁判所に特定調停を申し立て、裁判所に選任された調停委員が仲介して、借金の額の確定や返済条件の協議をする方法。返済計画に強制力があり、給与の差し押さえなどを止めることができます。

個人再生

借金をしている金融業者の数や額が多い一方、給与等の定期的な収入があり、住宅ローンがあって住宅を手放したくないような場合に、地方裁判所に申し立てをする方法。給与の差し押さえ等を止めることができ、認可された再生計画どおりに返済を完了すれば、残債務の免除が受けられます。

自己破産

安定した収入がなく、返済の見込みがない場合、地方裁判所に申し立てて破産・免責許可を受ければ、借金から解放され、給与の差し押さえ等を止めることができます。ただし、最低限の生活資材を除き、資産や財産を処分する必要があります。

※利息制限法に定める利息の上限を超えて利息を支払ってきた場合、それを超える部分について、元金を減額することです。その結果、元本は完済されているのに、返済を続けているような場合には、払い過ぎたお金を過払い金として返還請求できます。

⚠クレジットカードのショッピング枠の「現金化」はやめましょう!!

　クレジットカードには、買い物を後払いにする「ショッピング」の機能と、お金を借りる「キャッシング」の機能があります。「クレジットカードのショッピング枠の現金化」とは、カード会社が設定したショッピングとしての利用可能枠を、換金目的で利用することです。クレジットカードの現金化には、次の2つのケースがあります。

業者のホームページから商品（CD－ROM〈価値不明〉など）をクレジット契約で**50万円で購入。**
本人確認や入金などのため住所や口座番号などの個人情報を入力。

商品購入のキャッシュバックとして**40万円が入金。**

クレジット会社から**50万円の購入代金の請求!!**

業者が販売する商品（指輪など）を、クレジットカードを使って**50万円で購入。**

その商品を業者が**40万円で買い取る。**

クレジット会社から**50万円の購入代金の請求!!**

- 業者にカード番号や個人情報を悪用され、犯罪やトラブルに巻き込まれることがあります。
- その場しのぎで幾らかの現金が手に入ったとしても、**利用した代金は支払わなければならず**、債務を増やすことになり、支払いが困難になります。
- **クレジットカード会社は換金目的のカード利用を認めていません。**クレジットカード契約違反として利用停止や退会処分、一括請求などペナルティを受けることになります。不正な利用方法であることを知りながら利用した場合は、消費者自身も詐欺罪に問われる可能性があります。

こんな 消費生活相談が寄せられています

センターに寄せられる相談事例から

市民生活センターには、消費生活にかかわる相談が多数寄せられています。その中から、主な相談事例を紹介しますので、解決のための参考にしてください。商品を購入したり、サービスを利用するときに

「トラブルに巻き込まれた」「契約内容が不安だ」

と感じたときは、気軽に市民生活センターにご相談ください。

消費生活 相談窓口

相談直通電話 **256-0800**

「○○社の浄水器をお持ちのお宅にお伺いしています」と言って業者が訪問してきた。○○社は既に廃業していてカートリッジの交換ができないと言って、勝手に今ある浄水器を新しい浄水器に取り替えてしまったが、今から考えると高額なので、契約を取り消したい。

アドバイス

業者が、既に廃業した別業者の浄水器の購入者リストを入手し、高額な浄水器やカートリッジを売り付けるケースが増えています。訪問販売による契約であれば、契約日から８日以内に、契約の解除を通知するハガキなどを業者に送付することで、消費者が一方的に契約をなかったことにできます（クーリング・オフ）。被害に遭ったと思われたら、すぐに市民生活センターへ相談してください。

クーリング・オフマン

- 携帯電話に「無料登録期間が過ぎているのに、退会しなかったため料金が発生している。連絡するように」というメールが届いたが、身に覚えがない。
- 「契約違反の件で訴状が提出され、受理された。不服申立ては２週間以内にするように」と書いてあるハガキが届いた。身に覚えがなくても、不正に情報を入手した業者が無断で契約している場合もあり、連絡するように書いてある。連絡がない場合、法的手続きに移行するとあるが、連絡した方がいいのか。

アドバイス

両方とも「架空請求」の事例です。不特定多数に送っている詐欺のメールやハガキですから、絶対に相手に連絡しないようにしましょう。不審に思われたときは、相手に連絡せず、市民生活センターへ相談してください。

小径タイヤの折りたたみ自転車で走行中、歩道と車道の段差を越えた所で転倒し、けがをした。

アドバイス

事故が起きたときは、事故品を確保したうえで、市民生活センターにご相談いただくとともに、販売元にも連絡をしてください。製品の取扱説明書に従って使用したにもかかわらず、製品に異常を感じた場合には、直ちに使用を中止しましょう。

テレビショッピングで靴を購入した。届いた靴を家ではいてみるとサイズが合わなかったため、販売店に返品したいと連絡したが、開封後の商品は返品できないと言って返品を受け付けてくれない。

アドバイス

テレビショッピングなどの通信販売は、返品ができる場合に条件を記載する義務があります。購入後、消費者はその条件に従うことになるので、返品は一切できないと書いてある場合、商品の不具合が理由でなければ、原則返品ができません。この事例の場合でも、開封後は返品不可という記載があれば、原則返品はできません。返品規定を確認し、よく考えてから購入を決めましょう。

A社から「B社の社債は特別な人しか買えないので、当社の代わりに買ってほしい。すぐに倍の値段で買い取る」という電話が掛かってきた。たまたまB社から社債を購入しないか、というパンフレットが届いていたので信じて購入することにした。B社の社債が届き、A社に買い取りの連絡をしているが、担当者となかなか会えない。そのうちA社と連絡が取れなくなった。B社に社債を返したいと連絡したが、３年間は換金できないと断られた。返金してほしい。

アドバイス

「劇場型」と言われる投資詐欺の可能性があります。社債の他にも未公開株やイラクディナール、スーダンポンドの購入など手口は様々です。被害に遭っても消費者がA社とB社の関係性を立証することが困難なため、販売業者に対して勧誘方法に係わる問題点を指摘して返金を求めることができません。必ずもうかるという話はありません。甘い言葉に乗せられないようにし、勧誘されてもきっぱり断りましょう。被害に遭ったと思われたらあきらめずに、市民生活センターへ相談してください。

大豆インクを使用しています。